**ANALISI DELLE ELABORAZIONI DELLE RISPOSTE FORNITE NEI TRE QUESTIONARI DELL’INDAGINE SUL PERSONALE DIPENDENTE DELLA PROVINCIA DELL’AQUILA**

**CAMPO A – Sicurezza e salute sul luogo di lavoro e stress lavoro correlato**

Nel campo A, Sicurezza e salute sul luogo di lavoro e stress lavoro correlato, primo del questionario sul Benessere organizzativo, alla voce A.01, in cui si afferma che "Il mio luogo di lavoro è sicuro", il disaccordo dei dipendenti è uniforme in tutti i settori. Similmente, vi è disaccordo unanime verso la successiva affermazione, A.02: "Ho ricevuto informazione e formazione appropriate sui rischi connessi alla mia attività lavorativa e sulle relative misure di prevenzione e protezione".

La voce A.03 "Le caratteristiche del mio luogo di lavoro (spazi, postazioni di lavoro, luminosità, rumorosità, ecc.) sono soddisfacenti" riscontra un disaccordo in tutti i settori, ad eccezione del settore Politiche del lavoro, ma con un valore (66) in termini assoluti contenuto, nel confronto coi risultati delle altre voci del campo A.

Con 141 e 157 indicazioni totali da parte dei dipendenti dell'ente, posizionate nel polo da 1 a 3 della nostra scala Likert, che include i valori qualitativi oscillanti da Lievemente a Fortemente contrario, registriamo alle voci A.04 e A.05 attestazioni di assenza di mobbing o molestie sul luogo di lavoro.

Il divieto di fumare (A.06) è rispettato, secondo il parere della maggioranza dei dipendenti. Tale prescrizione viene infranta solo nel settore Edilizia scolastica (disaccordo 9).

La maggioranza dei dipendenti che ha compilato il questionario conferma di "avere la possibilità di prendere sufficienti pause" (A.07) e di "poter svolgere il mio lavoro con ritmi sostenibili" (A.08). Per quest'ultima voce emerge un unico disaccordo (vs 4) nel settore Ragioneria generale.

4 settori su 6 dissentono dall'affermazione della voce A.09 : "Avverto situazioni di malessere o disturbi legati allo svolgimento del mio lavoro quotidiano". Concordano con suddetta affermazione i settori Edilizia scolastica e Ragioneria generale. Il risultato complessivo dell'ente risulta: disaccordo 107 (vs 11).

Nell'Amministrazione, infine, si " ritiene utile la presenza di un Punto d’ascolto periodico interno all’Ente, in cui un esperto recepisca i miei bisogni relazionali e creativi legati all’attività d’ufficio e/o negozi eventuali conflitti". Alla voce A.10, infatti, emerge l'Accordo col valore di 100 in 4 settori e il disaccordo (vs 13) nei settori Edilizia scolastica e Ragioneria generale. Il mediatore, in un potenziale Punto d’ascolto, appare la figura professionale più indicata. Tale presenza prescinde o, meglio, supporta dal basso l’azione top down delle azioni positive istituzionali di trasparenza e partecipazione promosse dall’ente.

 Appare emblematica e apparentemente contraddittoria, la coincidenza dei due settori appena citati nelle voci A.09 e A.10. Un approfondimento sulla questione verrà effettuato tramite l'analisi e le correlazioni degli ulteriori ambiti dei tre questionari dell'indagine.

**CAMPO B - Le discriminazioni**

Le Discriminazioni sul luogo di lavoro e la loro relativa intensità, vengono valutate nel Campo B. Appare evidente che alcune delle 9 affermazioni contemplate in suddetto Campo sono di scarsa rilevanza per il contesto sociale della provincia dell'Aquila. Il riferimento, in tal senso, riguarda le affermazioni B. 05 e B.06, per le quali vi è pieno accordo: abbiamo riscontro di 1 solo dipendente di etnia originaria non italiana e, naturalmente, non vi sono dipendenti parlanti una prima lingua non italiana (come nei casi dei territori nazionali a statuto speciale).

Ad eccezione dei dipendenti del Settore Edilizia Scolastica, il personale dell'Ente dichiara di essere " trattato correttamente e con rispetto in relazione" all'appartenenza sindacale, all'orientamento politico e alla religione; solo per quest’ultima affermazione vi è concordanza anche dalla maggioranza dei dipendenti del Settore Edilizia Scolastica.

L’affermazione B.04 “La mia identità di genere costituisce un ostacolo alla mia valorizzazione sul lavoro” incontra il disaccordo unanime in tutti i Settori.

L’età costituisce un ostacolo alla valorizzazione sul lavoro solo nel Settore Viabilità/Territorio e Urbanistica.

Le risposte all’affermazione B.08 evidenziano, in modo uniforme, un trattamento corretto e rispettoso in relazione all’orientamento sessuale dei dipendenti. In relazione alla disabilità (B.09), invece, emerge un trattamento corretto e rispettoso solo nei Settori Viabilità/Territorio e Urbanistica, Politiche del Lavoro e Segreteria generale/Corpo di Polizia provinciale.

**CAMPO C - L’equità nella mia amministrazione**

Le valutazioni sull’equità nell’assegnazione del carico di lavoro e nella distribuzione delle responsabilità sono negative (C.01 e C.02). Al pari, vi è disaccordo in relazione alle due affermazioni C.03 e C.04: “Giudico equilibrato il rapporto tra l’impegno richiesto e la mia retribuzione” e “Ritengo equilibrato il modo in cui la retribuzione viene differenziata in rapporto alla quantità e qualità del lavoro svolto”.

4 Settori su 6 sono in disaccordo sul fatto che: “Le decisioni che riguardano il lavoro sono prese dal mio responsabile in modo imparziale”; ma a livello numerico complessivo, nell’ente prevale l’accordo su tale affermazione con 75 “del tutto” opposti a 47 “per nulla”.

**CAMPO D – Carriera e sviluppo professionale**

Il disaccordo con le 5 affermazioni presenti in questo Campo, da parte della maggioranza dei dipendenti che hanno compilato il questionario, è pressoché totale. Non si ritiene, infatti: che nell’”ente il percorso di sviluppo professionale di ciascuno è ben delineato e chiaro” ( D.01); con il maggior numero di persone in disaccordo tra le affermazioni, 155,“che le possibilità reali di fare carriera nel mio ente siano legate al merito” (D.02); che l’ente dia “la possibilità di sviluppare capacità e attitudini degli individui in relazione ai requisiti richiesti dai diversi ruoli” (D.03); ad eccezione del Settore Politiche del Lavoro, che “il ruolo da me attualmente svolto è adeguato al mio profilo professionale” D.04; che si possa essere soddisfatti del proprio “percorso professionale all’interno dell’ente” D.05.

**CAMPO E – Il mio lavoro**

Il *focus* sulle caratteristiche professionali ed organizzative dell’attività lavorativa del dipendente e sulle relative aspettative di ruolo e benessere individuale ci consente di stabilire, in maniera netta e prioritaria (E.02), l’elemento: “ Ho le competenze necessarie per svolgere il mio lavoro”.

A seguire riscontriamo l’accordo complessivo sulle affermazioni: “Ho un adeguato livello di autonomia nello svolgimento del mio lavoro” (E.04) e “So quello che ci si aspetta dal mio lavoro” (E.01), con l’unico disaccordo del Settore Edilizia Scolastica.

Permane l’accordo maggioritario nelle restanti due affermazioni: “Ho le risorse e gli strumenti necessari per svolgere il mio lavoro” (E.03) e “Il mio lavoro mi dà un senso di realizzazione personale” (E.05), ma la conferma di tali affermazioni è ristretta nei numeri e limitata ai due Settori Politiche del Lavoro e Presidenza, Affari Generali e Gestione Risorse Umane.

**CAMPO F – I miei colleghi**

Il Campo F analizza la qualità delle relazioni professionali ed umane tra colleghi. Nelle risposte alle 6 affermazioni proposte l’accordo prevale sempre, ma con valori numerici differenti.

L’accordo più convinto e diffuso tra Settori lo si riscontra nell’affermazione F.02 “Mi rendo disponibile per aiutare i colleghi anche se non rientra nei miei compiti”. Seguono le affermazioni F.03 “Sono stimato e trattato con rispetto dai colleghi” e F.04 “Nel mio gruppo chi ha un’informazione la mette a disposizione di tutti” .

L’accordo supera di poco il disaccordo, con quest’ultimo presente alla pari o, addirittura, superiore nei risultati distinti per Settore nelle affermazioni: F.01 “ Mi sento parte di una squadra”; F.06 “La fiducia tra i colleghi è reciproca” e, per ultimo, F.05 “L’organizzazione spinge a lavorare in gruppo e a collaborare”.

**CAMPO G - Il contesto del mio lavoro**

Le caratteristiche e le dinamiche dell’istituzione Provincia, viste come sistema di regole e valori che incidono sulle peculiarità del singolo dipendente o del gruppo/squadra *intra* settoriale, sono state in parte valutate nella risposta alla affermazione F.05. Le difficoltà dell’ente a conseguire una diffusa e sostenibile cultura organizzativa del lavoro in rete e dell’*empowerment*(J. Rappaport) vengono, ulteriormente, confermate dalle risposte alle 5 affermazioni del Campo G “Il contesto del mio lavoro”.

La prevalenza complessiva nel totale delle risposte dell’accordo sul disaccordo è minima e presente in 3 affermazioni su 5 (a fronte di 4 Settori su 6 in cui è diffuso il disaccordo): G.02 “Le regole di comportamento sono definite in modo chiaro”; G.03 “I compiti e ruoli organizzativi sono ben definiti” e G.05 “La mia organizzazione promuove azioni a favore della conciliazione dei tempi lavoro e dei tempi di vita”.

Disaccordo generale si riscontra in G.01 “La mia organizzazione investe sulle persone, anche attraverso un’adeguata attività di formazione” e in G.04 “La circolazione delle informazioni all’interno dell’organizzazione è adeguata”.

**CAMPO H – Il senso di appartenenza**

Il Campo H inquadra la relazione tra ruolo/contenuto interno e *status*/immagine esterna delle attività realizzate dall’ente.

Risulta ovvio come il senso di appartenenza non abbia potuto non risentito delle vicende che dal 2011 hanno investito la figura istituzionale e costituzionale della Provincia, fino all’applicazione della Legge 56/2014 di Riordino delle Province (Del Rio) e le conseguenti procedure di mobilità del personale non adibito alle funzioni fondamentali.

Pur tuttavia l’accordo, pressoché unanime, espresso dai dipendenti con l’affermazione H.05 “Se potessi, comunque cambierei ente” e il disaccordo con l’affermazione H.04 “I valori e i comportamenti praticati nel mio ente sono coerenti con i miei valori personali” testimoniano un malessere del personale nell’identificarsi con i valori e la *mission*del “sistema” Provincia.

E tale difficoltà nel poter esaltare e mettere a frutto il senso di appartenenza (spirito di corpo, attaccamento alla professione, orgoglio di squadra, ecc.) è anche espressione dei ripetuti accordi, basati sulle conferme dei valori personali di rispetto, legame, *status symbol* e *sentiment*comunitario, espressi nei confrontidelle affermazioni: H.02 “Sono orgoglioso quando il mio ente raggiunge un buon risultato”; H.03 “Mi dispiace se qualcuno parla male del mio ente” e H.01 “Sono orgoglioso quando dico a qualcuno che lavoro nel mio ente”.

**CAMPO I -L’immagine della mia amministrazione**

In questo campo d’indagine, che completa il questionario sul Benessere organizzativo, si cerca di comprendere dal dipendente una valutazione sul giudizio e sul valore che vengono attribuiti all’ente da parte delle persone con le quali egli entra quotidianamente in contatto.

L’immagine della amministrazione rimanda ai temi dell’efficacia, efficienza e qualità generale del servizio. Qui, però, sembrano emergere problemi di comunicazione con l’utenza in particolare e la comunità in senso ampio, assieme alla difficoltà nel valorizzare il prodotto del proprio lavoro e le ricadute sulla collettività.

Fa riflettere, infatti, la differenziazione tra l’accordo espresso con l’affermazione I.01 “La mia famiglia e le persone a me vicine pensano che l’ente in cui lavoro sia un ente importante per la collettività” e il disaccordo con le affermazioni I.02 “Gli utenti pensano che l’ente in cui lavoro sia un ente importante per loro e per la collettività” e I.03 “La gente in generale pensa che l’ente in cui lavoro sia un ente importante per la collettività”.

**CAMPO - Importanza degli ambiti di indagine**

Nel Campo "Importanza degli ambiti d'indagine" per il proprio benessere organizzativo, che conclude il questionario finora analizzato, risultano primi a pari merito, in base alle risposte del totale dei dipendenti dell'ente, gli ambiti A ed E: La sicurezza e la salute sul luogo di lavoro e lo stress lavoro correlato e Il mio lavoro. Si può supporre che gli eventi sismici recenti e dell’anno 2009 giochino un ruolo di primo piano nella priorità assegnata all’Ambito A. La priorità dell’Ambito E può essere stata, anche, determinata dalle ricadute dell’applicazione della Riforma Del Rio

La priorità dei due ambiti suddetti la riscontriamo nelle risposte assegnate dai dipendenti dei singoli Settori, ad eccezione del Settore Segreteria Generale/ Corpo di Polizia Provinciale, dove prevale l'ambito H, Il senso di appartenenza, con 21 conferme.

L'Ambito B, Le discriminazioni, con 143 conferme è all'ultimo posto delle priorità complessive e ciò denoterebbe una tutela delle differenze, delle diversità e delle peculiarità personali da parte dell'ente nei confronti dei dipendenti e tra colleghi.

**CAMPO L -La mia organizzazione**

La consapevolezza del proprio ruolo all’interno dell’organizzazione, in termini di condivisione, partecipazione e coinvolgimento nel raggiungimento degli obiettivi dell’ente, emerge in tutta la sua carenza, indotta o meno, nelle risposte alle 4 affermazioni del Campo L (primo del questionario sul grado di condivisione del sistema di valutazione).

Il disaccordo, in effetti, è generalizzato tra dipendenti e Settori in: L.01 “Conosco le strategie della mia amministrazione”; L.02 “Condivido gli obiettivi strategici della mia amministrazione”; L.03 “Sono chiari i risultati ottenuti dalla mia amministrazione”; L.04 “È chiaro il contributo del mio lavoro al raggiungimento degli obiettivi dell’amministrazione”.

Le indicazioni emerse nei precedenti Campi G, H, I sono confermate dalle risposte del Campo L e consentono di effettuare la correlazione tra le modalità con le quali si esplica l’azione organizzativa interna all’ente. La qualità del sistema organizzativo e il suo grado di autovalutazione (con le ricadute sul benessere organizzativo) risultano elementi prioritari del nostro ente e appaiono, sempre più, come variabili indipendenti dai contesti amministrativi/professionali interni e produttivi/sociali esterni.

**CAMPO M -Le mie *performance***

Ulteriori conferme su una carenza di *guidance* (orientamenti, linee guida) oltre che di una limitata cultura della trasparenza, della fidelizzazione, dell’affiancamento e del miglioramento le troviamo nel disaccordo complessivo con le affermazioni presenti nel Campo M inerente a “Le mie *performance*”

Disaccordo ribadito analiticamente nei confronti delle affermazioni: M.01 “Ritengo di essere valutato sulla base di elementi importanti del mio lavoro”; M.02 “Sono chiari gli obiettivi e i risultati attesi dall’amministrazione con riguardo al mio lavoro”; M.03 “Sono correttamente informato sulla valutazione del mio lavoro” e M.04 “Sono correttamente informato su come migliorare i miei risultati”.

**CAMPO N - Il funzionamento del sistema**

In questo Campo, ultimo del questionario sul grado di condivisione del sistema di valutazione,si tende a definire il livello qualitativo di funzionamento del sistema dal punto di vista della capacità di autovalutazione, partecipazione e miglioramento.

Il disaccordo è totale con tutte le affermazioni, raggiungendo livelli alti di contrarietà in: N.04 “La mia amministrazione premia le persone capaci e che si impegnano” e N.05 “Il sistema di misurazione e valutazione della performance è stato adeguatamente illustrato al personale”.

Il diniego persiste anche in: N.01 “Sono sufficientemente coinvolto nel definire gli obiettivi e i risultati attesi dal mio lavoro”; N.02 “Sono adeguatamente tutelato se non sono d’accordo con il mio valutatore sulla valutazione della mia performance” e N.03 “I risultati della valutazione mi aiutano veramente a migliorare la mia performance”.

Il senso teleologico dell’amministrazione provinciale, il reale raggiungimento degli obiettivi dell’ente, i servizi resi alla collettività e lo spirito d’identità dei dipendenti trovano una spinta propulsiva dal corretto funzionamento di un sistema continuo e aggiornato di autovalutazione, valutazione esterna e miglioramento verso pratiche positive.

**CAMPO O – Il mio capo e la mia crescita**

Il questionario sulla valutazione del superiore gerarchico è racchiuso nelle affermazioni del Campo O e del successivo Campo P.

Nel Campo O si chiede di valutare le capacità del capo gerarchico nell’ottimizzare il lavoro dei dipendenti in termini di competenza e empatia. Tramite gli indicatori delle cinque affermazioni presenti, emerge un parere in gran parte negativo (disaccordo) nelle prime due : O.01 “Mi aiuta a capire come posso raggiungere i miei obiettivi” e O.02“Riesce a motivarmi a dare il massimo nel mio lavoro “. Questa prima parziale indicazione del Campo O può correlarsi alle difficoltà emerse nei precedenti campi in merito ad un sufficiente coinvolgimento dei dipendenti nel definire gli obiettivi e i risultati attesi dal lavoro e nella capacitàdell’amministrazione di premiare le persone capaci e che si impegnano. Riemergono, d’altronde, i disaccordi con molte delle affermazioni dei Campi C, D, E eG.

Un complessivo accordo dei dipendenti, anche se non prevalente in alcuni Settori, risulta con le affermazioni: O.03 “È sensibile ai miei bisogni personali”; O.04 “Riconosce quando svolgo bene il mio lavoro” e O.05 “Mi ascolta ed è disponibile a prendere in considerazione le mie proposte”.

Naturalmente l’approfondimento sulle caratteristiche di queste ultime tre affermazioni va ricondotto alle specificità dei singoli Settori.

**CAMPO P -Il mio capo e l’equità**

Nell’ultimo Campo d’indagine si analizzano le qualità del Dirigente in merito a competenza, autorevolezza e equità. La valutazione complessiva dei dipendenti è positiva, anche se l’accordo con le affermazioni non presenta sempre una ampia maggioranza di risposte e i Settori in disaccordo risultano 4 su 6.

L’accordo maggiore lo riscontriamo nella affermazione P.04 “Stimo il mio capo e lo considero una persona competente e di valore”. Giudizi abbastanza positivi sulle capacità del capo li riscontriamo nelle affermazioni: P.01 “Agisce con equità, in base alla mia percezione”; P.02 “Agisce con equità, secondo la percezione dei miei colleghi di lavoro”; P.03 “Gestisce efficacemente problemi, criticità e conflitti”.

Appaiono nette e congruenti le correlazioni tra i Campi P e C -L’equità nella mia amministrazione , in particolare nelle risposte dei dipendenti all’affermazione: “Le decisioni che riguardano il lavoro sono prese dal mio responsabile in modo imparziale”.

CONSIDERAZIONI CONCLUSIVE E AMBITI DI MIGLIORAMENTO

Il benessere del dipendente nell’Amministrazione provinciale dell’Aquila presenta notevoli carenze, incentrate nella difficoltà dell’ente a organizzare con trasparenza le dinamiche relazionali interne ed esterne. La cultura organizzativa del lavoro di stampo prevalentemente meccanico, in un contesto professionale e socioculturale bisognoso di organicità e fitti legami di rete, tende a mettere sotto tensione, innanzitutto, la carriera e lo sviluppo professionale; ma, anche, il senso d’appartenenza, l’immagine complessiva dell’amministrazione, la qualità del sistema organizzativo, le performances individuali e di gruppo, il funzionamento del sistema in ambito auto valutativo e nella sua finalità complessiva.